

<<客户关系管理原理与技术>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理原理与技术>>

13位ISBN编号：9787308090629

10位ISBN编号：7308090620

出版时间：2011-6

出版时间：浙江大学出版社

作者：纂方中//叶岩明//尹建伟//陈明亮

页数：378

字数：467000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客户关系管理原理与技术>>

内容概要

这本《客户关系管理原理与技术(第2版)》由纂方中、叶岩明、尹建伟、陈明亮编著，从理论、技术和应用3个角度出发，全面介绍有关客户关系管理(CRM)的知识体系。

全书共分为概述篇、理论篇、技术篇和应用篇4篇。

第1篇是概述篇，阐述了客户关系管理的产生背景及其在电子商务中的重要作用，并从概念、分类、功能框架以及以客户为中心的理念角度分析了CRM的内涵；第2篇是理论篇，阐述了CRM应用中的基本任务，以解决狭义CRM任务为出发点，构建了

CRM理论体系框架，包括客户生命周期理论、客户价值识别理论和客户忠诚理论等；第3篇是技术篇，全面阐述了CRM系统的体系结构以及支持CRM实现的四大核心技术：客户服务中心、 workflow管理、数据挖掘和企业应用集成技术；第4篇是应用篇，简单介绍了国内外一些主流的CRM产品及其解决方案，也给出了CRM在相关行业的解决方案。

《客户关系管理原理与技术(第2版)》可以作为电子商务、信息管理与信息系统、市场营销、企业管理、工商管理、技术经济等相关专业本科生和专科生的专业基础课教材，也可作为本科高年级和研究生的选修课教材，还可供从事CRM研究、实际应用的人员阅读、参考。

<<客户关系管理原理与技术>>

书籍目录

第1篇 概述篇

第1章 电子商务发展与客户关系管理的兴起

第2章 客户关系管理的概念与内涵

第2篇 理论篇

第3章 从关系营销到客户关系管理

第4章 客户关系管理理论体系

第5章 客户关系生命周期理论

第6章 客户价值识别理论

第7章 客户忠诚培育理论

第3篇 技术篇

第8章 客户关系管理系统设计

第9章 客户服务中心

第10章 workflow 管理系统

第11章 数据挖掘技术及其在CRM中的应用

第12章 企业应用集成和企业服务总线

第4篇 应用篇

第13章 CRM产品及其标准解决方案

第14章 CRM的行业解决方案

参考文献

<<客户关系管理原理与技术>>

章节摘录

版权页：插图：电子商务的不断发展和深入应用从根本上改变了企业的计划、采购、生产、销售和运营模式，也正改变着整个产业社会的生存方式。

客户关系管理是电子商务过程中的重要一环，在新的、持续变化的市场竞争环境中，客户关系管理理念及其实践在不断地丰富，引起了人们前所未有的重视。

本章首先介绍客户关系管理在电子商务环境中的重要位置，阐述电子商务与客户关系管理在我国的应用情况。

重点分析技术的发展和和管理模式的创新在客户关系管理理念兴起过程中所起的关键作用，总结客户关系管理的起源与发展动力，并说明应用客户关系管理的价值。

1.1 电子商务环境中的客户关系管理 电子商务是从20世纪90年代中期才开始蓬勃发展起来的，却正在以令人难以想象的速度进入社会、经济和生活各领域。

这种以信息技术和网络为基础的商务模式正在改变着企业、家庭以及个人的经营、管理和生活方式。企业之间基于时间的竞争变得更加激烈，企业的市场营销、销售管理、客户服务等业务过程都将产生很大的变化。

因此，电子商务环境对客户关系管理提出了新的要求。

<<客户关系管理原理与技术>>

编辑推荐

《客户关系管理原理与技术(第2版)》为普通高等教育“十一五”国家级规划教材,高等院校电子商务专业系列教材之一。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>